



**لتجربة عميل الدورة التدريبية: خدمة العملاء في العصر الرقمي:
متميزة استراتيجيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي**

Ref: #CUS3425



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة





الشاملة العملاء ليست مجرد وظيفة، بل ركيزة أساسية لنجاح في عصر تتسارع فيه وتيرة التحول الرقمي، أصبحت خدمة يطرحها المشهد الرقمي لخدمة من BIG BEN Training Center تغوص عميقاً في الأعمال واستدامتها. هذه الدورة التدريبية الأتمتة المتقدمة والذكاء الاصطناعي، العملاء. نستكشف كيف يمكن للمؤسسات، من خلال تبني التحديات والفرص التي وتصميم وتجاوزها لخلق تجارب لا تُنسى. سيتمكن المشاركون من ليس فقط تلبية توقعات العملاء المتغيرة، بل استراتيجيات الذكاء الاصطناعي رحلات عملاء سلسلة، وتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي فهم آليات عمل أنظمة خدمة العملاء الرقمية، الأخلاقية والتحديات المتعلقة بالخصوصية الافتراضيين لتحسين الكفاءة والرضا. كما سنتناول مثل روبوتات الدردشة ومساعدتي تجربة العميل الثقة والحفاظ على اللمسة الإنسانية. بالاستناد إلى عند استخدام هذه التقنيات، مع التركيز على بناء الجوانب مستلهمة من رواد الفكر في هذا والتحول الرقمي، يقدم BIG BEN Training Center أحدث الأبحاث والدراسات في مجال الذي شدد على أهمية التركيز على العميل (Drucker) المجال مثل البروفيسور د. بيتر دراكر (Prof. Peter) رؤى عملية ومباشرة، العملاء لديهم، مما لتزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لإحداث كجوهري لأي استراتيجية عمل ناجحة. الدورة مصممة الرقمية المتطورة. يمكنهم من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في السوق تحول حقيقي في أقسام خدمة



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء خدمة العملاء.
- مشرفو فرق الدعم الفني.
- مسؤولو تجربة العملاء.
- محللو الأعمال.
- مدراء المنتجات الرقمية.
- أخصائيو التسويق الرقمي.
- رواد الأعمال الذين يسعون لتحسين تفاعلات العملاء.
- مدراء التحول الرقمي.
- الموظفون في أقسام العمليات التشغيلية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التكنولوجيا والاتصالات.
- الخدمات المالية والبنوك.
- التجارة الإلكترونية والتجزئة.
- الرعاية الصحية والصيدلانية.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- الخدمات اللوجستية والشحن.
- الجهات الحكومية وما في حكمها.
- التعليم والتدريب.
- الاستشارات وخدمات الأعمال.
- صناعة السيارات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- خدمة العملاء
- تكنولوجيا المعلومات
- العمليات
- التسويق والمبيعات
- تطوير المنتجات
- الموارد البشرية (لتحسين تجربة الموظف)
- التخطيط الاستراتيجي
- التحول الرقمي

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- البيئة الرقمية: تصميم وتطبيق استراتيجيات متقدمة لخدمة العملاء في
- كفاءة التفاعل مع العملاء: استخدام أدوات الأتمتة والذكاء الاصطناعي لتحسين
- لتحسين تجربة العملاء: تحليل بيانات العملاء واستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ
- العملاء من استخدام التقنيات الجديدة: تطوير وتنفيذ برامج تدريبية داخلية لتمكين فرق خدمة
- العملاء في الأنظمة المؤتمتة: إدارة تحديات الخصوصية والأمان المتعلقة ببيانات
- الافتراضيين لتقديم دعم فوري: بناء وتخصيص روبوتات الدردشة والمساعدين
- العملاء الرقمية: قياس وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة
- التقليدية باستخدام التكنولوجيا: ابتكار حلول تحويلية لتحديات خدمة العملاء
- في خدمة العملاء: ضمان التوازن بين الحلول التقنية واللمسة الإنسانية
- المنتجات: تحويل شكاوى العملاء إلى فرص لتحسين الخدمة وتطوير

منهجية الدورة التدريبية:



أقصى استفادة على منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع Training Center هذه الدورة التدريبية التي يقدمها BIG BEN تستعرض أحدث المفاهيم والتقنيات للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجاً من المحاضرات بين النظرية والتطبيق العملي لضمان التي تحلل قصص نجاح وفشل لشركات رائدة في تطبيق في خدمة العملاء الرقمية، ودراسات الحالة الواقعية التفاعلية، والتي بتصميم حلول مبتكرة العمل الجماعي من خلال ورش العمل والمشاريع استراتيجيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي. يتم تشجيع المفتوح والتغذية الراجعة، مما لتحديات خدمة العملاء التي تواجهها مؤسساتهم. كما التطبيقية، حيث يقوم المشاركون أتمتة خدمة المدربين والزملاء. يتم التركيز على الأدوات يتيح للمشاركين تبادل الخبرات والتحديات مع تخصص جلسات للنقاش هذه المنهجية تضمن أن يكتسب العملاء، مع تدريبات عملية على كيفية إعداد وتخصيص والمنصات الحديثة المستخدمة في ومباشراً إلى المهارات العملية اللازمة لتطبيق هذه المعارف المشاركون فهماً عميقاً للجوانب النظرية، بالإضافة هذه الأدوات. في بيئات عملهم بشكل فعال

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس خدمة العملاء في العصر الرقمي.



- تطور خدمة العملاء من التقليدية إلى الرقمية.
- أهمية تجربة العميل في البيئة الرقمية.
- توقعات العملاء المتغيرة في العصر الرقمي.
- قنوات خدمة العملاء الرقمية المتعددة.
- تحديات وفرص التحول الرقمي في خدمة العملاء.
- دور البيانات في فهم سلوك العملاء الرقميين.
- بناء استراتيجية خدمة عملاء رقمية متكاملة.

الوحدة الثانية: الأتمتة في خدمة العملاء.

- مقدمة إلى أتمتة خدمة العملاء.
- أنواع أدوات الأتمتة في خدمة العملاء.
- أتمتة المهام المتكررة والروتينية.
- فوائد الأتمتة: تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.
- تحديات تطبيق الأتمتة.
- دراسات حالة حول تطبيقات الأتمتة الناجحة.
- أتمتة الردود على الاستفسارات المتكررة.

الدرشة: الوحدة الثالثة: الذكاء الاصطناعي وروبوتات

- مقدمة إلى الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- روبوتات الدردشة: الأنواع والتطبيقات.
- تصميم وتطوير روبوتات الدردشة الفعالة.
- معالجة اللغات الطبيعية (NLP) ودورها.
- الاصطناعي: المساعدون الافتراضيون المدعومون بالذكاء.
- بالاحتياجات: الذكاء الاصطناعي لتحليل المشاعر والتنبؤ.
- الجمع بين الذكاء الاصطناعي واللمسة الإنسانية.



البيانات، الوحدة الرابعة: إدارة تجربة العميل الرقمية وتحليل

- رحلة العميل الرقمية: رسم الخرائط وتحسينها.
- جمع وتحليل بيانات العملاء من القنوات الرقمية.
- أدوات تحليل بيانات خدمة العملاء.
- تخصيص تجربة العميل بناءً على البيانات.
- الرقمية، مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء.
- تحليل رضا العملاء ومعدلات الاحتفاظ بهم.
- استخدام التحليلات للتنبؤ باحتياجات العملاء.

العملاء الرقمية، الوحدة الخامسة: التحديات والمستقبل في خدمة

- قضايا الخصوصية والأمان في البيانات.
- إدارة شكاوى العملاء في البيئة الرقمية.
- التدريب وتمكين فرق خدمة العملاء.
- الأخلاقيات في استخدام الذكاء الاصطناعي.
- الابتكارات المستقبلية في خدمة العملاء الرقمية.
- التكيف مع التغيرات التكنولوجية السريعة.
- نصائح لتنفيذ استراتيجيات ناجحة ومستدامة.

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

على التعاطف واللمسة الكفاءة التي توفرها الأتمتة والذكاء الاصطناعي في كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن الأمثل بين العملاء؟ الإنسانية الضرورية لبناء علاقات طويلة الأمد مع خدمة العملاء، والحفاظ

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



خدمة العملاء في منهجها الشامل والفريد الذي يركز على Center تتميز هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training لا تقتصر الدورة على تقديم المفاهيم العصر الرقمي، مع دمج أحدث تقنيات الأتمتة والذكاء التطبيق العملي لاستراتيجيات على شركات عالمية، مما يمكّن المشاركين من تطبيق ما النظرية فحسب، بل توفر رؤى عميقة وأمثلة عملية من الاصطناعي. وذلك من خلال فهم دقيق كيفية تحويل التحديات الرقمية إلى فرص لتعزيز ولاء يتعلمونه بشكل فوري في بيئات عملهم. نركز بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، نتناول الجوانب لرحلة العميل الرقمية وتوظيف أدوات تحليل البيانات العملاء وتحقيق رضاهم، التركيز على الجانبين التقني مما يضمن بناء استراتيجيات خدمة عملاء متينة الأخلاقية والقانونية المتعلقة بخصوصية البيانات، الدورة مختلفة ومتميزة، وتعد المشاركين ليكونوا والإنساني، مع التطبيق العملي المكثف، يجعل هذه ومسؤولة. هذا قادة حقيقيين في مجال خدمة العملاء الرقمية.